OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

OFFICIAL LANGUAGES AUDIT

OFFICE OF THE INSPECTOR
GENERAL OF BANKS

MAY 1984

Table of Contents

	Page
INTRODUCTION	
I. MANDATE, CLIENTELE AND ORGANIZATION	1
II. POLICY AND PROGRAMME	1
III. SERVICE TO THE PUBLIC	2
IV. LANGUAGE OF WORK	4
V. PARTICIPATION	5
VI. CONCLUSION	5
VII. COMMENTS OF THE ORGANIZATION	6

INTRODUCTION

This report contains the findings of the audit our Office conducted of the Office of the Inspector General of Banks early in 1984.

The audit team interviewed a number of representatives of management and staff, examined relevant documentation and conducted a survey of selected banks inspected by the organization.

The team would like to thank the management and staff of the Office for their excellent cooperation during the course of the audit.

I. MANDATE, CLIENTELE AND ORGANIZATION

The Inspector General of Banks is required by Parliament to conduct examinations and inquiries into the affairs and business of chartered banks, as well as banks incorporated under the Quebec Savings Bank Act, in order to satisfy himself that the provisions of the respective acts are being observed and that the banks are in a sound financial position. At the time of the audit, the Office had 26 employees.

The clientele of the Office is made up primarily of the management and staff of the 72 banks it is charged with inspecting. It also receives queries and comments from individuals or groups concerning the banking establishment.

To carry out the various aspects of its mandate, the Office is divided into three divisions: Inspection, Compliance and Research. The Inspection Division is chiefly involved in examining the effectiveness and quality of bank management. Each bank is inspected once a year, or more often if problems are discovered. The Compliance Division is concerned with the proper implementation of the Bank Act and relevant regulations and is responsible for incorporating new banks. It also handles all dealings with the general public. The Research Division receives and analyses all the background documentation required by the other two divisions. It thus has an advisory role to the Inspector General and is also responsible for keeping the Minister of Finance aware of any possible impact that national or international developments may have on the banking community.

II. POLICY AND PROGRAMME

The official languages policy and programme are handled by the Department of Finance.

During the interviews, we noted that employees seemed generally aware of their rights and obligations, and it also became quite apparent that the main driving force behind the Office's success in the area of official languages in the strong commitment of senior management.

III. SERVICE TO THE PUBLIC

The Inspection Division has the most contacts with the banking establishment and has no trouble providing bilingual service. Of the six officers in the Division, four are in bilingual positions and all meet the requirements. Bilingual positions are identified at the "B" level, but incumbents are generally proficient beyond that level. At the time of the audit, one employee was taking courses to reach the "C" level, and only one employee in the Division was not bilingual. When one considers that out of 72 banks only seven deal with the Office in French, it becomes evident that the bilingual capacity is quite sufficient. It is nevertheless management's intention that all officers become fluently bilingual, for operational purposes. Management would like each officer to visit all 72 banks to become familiar with the manner in which each handles its affairs.

The Compliance Division has no problems providing service in both languages. All the positions in the Division are bilingual as are the incumbents.

In the Research Division, bilingual capability is minimal, but then so are outside contacts. There are two bilingual positions: that of the Director and that of a clerk. At the time of the audit there was no bilingual capability at the officer level, but a bilingual officer was to be hired soon. The few contacts the Division has with banks usually involves reminding them to send a given report; this is usually handled by the bilingual clerk. As

things stand, however, any officer of a Francophone bank wishing to obtain technical information regarding any of the various reports to be submitted has to be referred to a bilingual employee in one of the other Divisions, an arrangement which is not really satisfactory.

There is some inconsistency in the language identification of a few support staff positions. The position of the receptionist is English-essential although the incumbent can respond to calls in either language. Two of the divisional secretaries occupy bilingual positions. In the Research Division, however, the position is English-essential. We believe that all secretarial positions and that of the receptionist should be bilingual although, in the latter case, the language requirements would be limited to speaking and comprehension. We would therefore recommend that:

1. **the remaining secretarial position and that of the receptionist be bilingual.**

The Office does not produce many documents. Its basic guide is the Manual of Reporting Forms and Instructions for the Chartered Banks, which is in bilingual format. It also publishes regular financial statements on the banks in English and French in the Canada Gazette. All correspondence is sent in the preferred official language of the addressee and usually without recourse to translation.

In order to obtain the clients' viewpoint, we contacted five Francophone banks to ascertain if they could deal in French with the Office. All the responses were positive, indeed in some instances enthusiastic. One problem was noted, however. It sometimes occurs that circular letters are sent out in English to French banks with an indication that the translation will follow. The French version usually arrives three or four weeks later. We would therefore recommend that:

2. **the Office issue simultaneously the English and French versions of circular letters to banks.**

To save time, consideration should be given to having both versions drafted at the same time. With the strong bilingual capability in the Office, this should not be too difficult.

IV. LANGUAGE OF WORK

Except in the Compliance Division, where both languages are used, English remains the main language of work. In the Inspection Division, although there does not appear to be any internal constraints against the use of French, English is used almost exclusively even by Francophone officers drafting internal reports following the inspection of French banks. The Office should encourage Francophone employees to produce these documents in French, if they so desire.

In the Research Division, there is an officer in an English-essential position supervising a staff of five. Two of the employees are Francophone, and one is in a bilingual position. The supervisory position should therefore be bilingual. The situation is complicated by the fact that the officer performs a key function in the gathering and processing of data received from the banks, and there has recently been a significant increase in the amount of data to be processed as a result of the chartering of a number of foreign banks.

For the present, the assistance of one of the many bilingual officers in the other divisions should be sought to assist in any bilingual supervisory duties and this could be taken over by the new bilingual officer in the Research Division when he or she arrives. As soon as it is possible to do so, the present incumbent should be offered the opportunity to go on language training if he so chooses.

V. PARTICIPATION

At the time of the audit, there were 26 employees in the Office - 17 Anglophones and nine Francophones. Among the Francophones, five were at the officer level and four were support staff. The overall representation and distribution of each group is thus quite acceptable.

VI. CONCLUSION

The Office of the Inspector General of Banks is in a quite satisfactory situation as regards official languages, and it is obvious that this is the result of a continuing commitment on the part of senior management.

The Office has no major problems providing service in either language to its clientele, and both language groups are well represented throughout the organization. A few difficulties exist in the area of language of work, but they should not be too difficult to iron out.

VII. COMMENTS OF THE ORGANIZATION

A draft copy of the present report was sent to the Office of the Inspector General of Banks for comments. The following are the main points of the reply.

The Research Division has recruited a bilingual officer, and it is hoped that the Director of the Division will be going on language training within the next year. The position of the receptionist will be declared bilingual as will that of the one divisional secretary still in a unilingual position.

The policy of the Office has always been to issue circular letters to the banks simultaneously in English and French, but there have been slips in this area from time to time. The Office will ensure this will not occur in the future.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
66, rue Slater
Ottawa K1A 0T8
Tél. (613) 995-7717

BUREAU DU COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

VÉRIFICATION LINGUISTIQUE

BUREAU DE L'INSPECTEUR
GÉNÉRAL DES BANQUES

MAI 1984

Table des matières

	Page
INTRODUCTION	
I. MANDAT, CLIENTÈLE ET ORGANISATION	1
II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	2
III. SERVICES AU PUBLIC	2
IV. LANGUE DE TRAVAIL	4
V. PARTICIPATION ÉQUITABLE	5
VI. CONCLUSION	5
VII. COMMENTAIRES DE L'ORGANISME	7

INTRODUCTION

Le présent rapport contient les observations faites dans le cadre de la vérification linguistique effectuée au Bureau de l'inspecteur général des banques au début de 1984.

Les membres de l'équipe de vérification se sont entretenus avec quelques représentants de la direction et des membres du personnel. Ils ont examiné la documentation de l'organisme sur les langues officielles et ils ont mené un sondage auprès de quelques banques inspectées par le Bureau.

Les membres de l'équipe tiennent à remercier la direction et le personnel du Bureau de l'inspecteur général de leur aimable collaboration tout au long de la vérification.

I. MANDAT, CLIENTÈLE ET ORGANISATION

L'inspecteur général des banques doit, au nom du Parlement, effectuer des examens et des enquêtes sur les affaires des banques à charte, et des banques constituées en vertu de la Loi sur les banques d'épargne de Québec, afin de bien s'assurer que ces banques se conforment aux dispositions des lois qui les régissent et ont une bonne situation financière. Au moment de la vérification, le Bureau comptait 26 employés.

La clientèle du Bureau se compose en majeure partie de la direction et du personnel des 72 banques inspectées. Par ailleurs, le Bureau reçoit de particuliers et de groupes des demandes de renseignements et des commentaires sur les banques.

Sur le plan administratif, le Bureau compte trois divisions : l'Inspection, la Conformité et la Recherche. La Division de l'inspection s'occupe surtout de l'examen de l'efficacité et de la qualité de la gestion des banques. Chaque banque fait l'objet d'une inspection par année, plus si on y constate des problèmes. La Division de la conformité, quant à elle, s'attache à la bonne mise en oeuvre de la Loi sur les banques et des règlements connexes, et s'occupe, par ailleurs, des formalités de constitution de nouvelles banques. Cette Division a également la responsabilité de tous les échanges avec le public. Reste la Division de la recherche qui, elle, analyse tous les documents de référence dont les deux autres divisions peuvent avoir besoin. Cette Division est ainsi appelée à jouer un rôle consultatif auprès de l'inspecteur général et doit tenir le ministre des Finances informé de toute répercussion que des changements de situation sur la scène nationale ou internationale pourraient avoir sur les établissements bancaires.

II. POLITIQUE ET PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

Le Bureau n'a pas sa propre politique ni son propre programme des langues officielles mais il est assujetti à ceux du ministère des Finances.

Au cours des entretiens que nous avons eus, les employés nous semblaient, pour la plupart, sensibilisés à leurs droits et à leurs obligations. Nous avons aussi constaté que les réalisations du Bureau relativement aux langues officielles étaient dues à l'engagement soutenu de la direction.

III. SERVICES AU PUBLIC

La Division de l'inspection est celle qui a le plus d'échanges avec les banques et le service bilingue ne lui pose aucun problème. Des six agents qu'elle compte, quatre occupent des postes bilingues qui exigent le niveau de connaissance "B"; les agents satisfont tous à cette exigence lorsqu'ils ne la dépassent pas. Au moment de la vérification, un employé suivait des cours pour atteindre le niveau "C" et un seul employé de la Division n'était pas bilingue. Lorsque l'on sait que seulement sept des 72 banques traitent en français avec le Bureau, on convient sans peine que les ressources linguistiques de cette division lui suffisent amplement. La direction veut néanmoins que tous ses agents deviennent couramment bilingues, afin d'améliorer la souplesse de fonctionnement du Bureau. La direction aimerait que chaque agent puisse visiter les 72 banques et se familiariser avec les rouages internes de chacune.

La Division de la conformité n'éprouve aucune difficulté à offrir ses services dans les deux langues. Tous ses postes exigent le bilinguisme et tous les employés sont bilingues.

A la Division de la recherche, les ressources bilingues se réduisent à leur plus simple expression, comme d'ailleurs pour ce qui est des échanges avec l'extérieur. La division compte deux postes bilingues : celui de directeur et un de commis. Lors du passage de notre équipe, il n'y avait aucun agent bilingue, mais on prévoyait l'embauchage d'un agent bilingue sous peu. Les rares échanges de la Division avec les banques consistent, la plupart du temps, à leur rappeler qu'elles doivent produire un rapport donné; c'est habituellement le commis bilingue qui s'en occupe. Cependant, dans l'état actuel des choses, lorsqu'un agent francophone d'une banque désire avoir des renseignements techniques sur l'un ou l'autre des nombreux rapports, il faut le mettre en relation avec un employé bilingue d'une autre division. Il s'agit là d'un expédient peu satisfaisant.

Il existe certaines incohérences dans la désignation linguistique de quelques postes de soutien. Ainsi, le poste de réceptionniste est classé "anglais essentiel", mais la titulaire peut répondre aux appels dans l'une ou l'autre langue; deux des secrétaires de division occupent des postes bilingues tandis que celle de la Division de la recherche occupe un poste qui n'exige que l'anglais. Nous jugeons que tous les postes de secrétaires et celui de réceptionniste devraient être bilingues mais que, dans ce dernier cas, les exigences linguistiques pourraient porter seulement sur l'expression orale et la compréhension.

Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Bureau de l'inspecteur général des banques :

1. **de désigner bilingue le troisième poste de secrétaire ainsi que le poste de la réceptionniste.**

Le Bureau ne produit que très peu de documents. Son manuel de base, bilingue, est le Recueil des formules de rapport et des instructions à l'intention des banques à charte. Le Bureau publie aussi, en anglais et en français, des états financiers

sur les banques dans la Gazette du Canada. Le Bureau envoie toute sa correspondance dans la langue officielle que préfère utiliser chaque destinataire, habituellement, sans devoir recourir à la traduction.

Afin de connaître le point de vue de la clientèle du Bureau, nous sommes entrés en communication avec cinq banques francophones et nous avons demandé s'il était possible de traiter en français avec le Bureau. Nous n'avons eu que des réponses positives, voire parfois enthousiastes. Une faille a cependant été décelée : le Bureau envoie parfois aux banques francophones des circulaires unilingues anglaises avec une mention disant que la version française suivra. Cette version se fait habituellement attendre de trois à quatre semaines.

Par conséquent, nous recommandons au Bureau :

2. **de publier simultanément les versions anglaises et françaises des lettres circulaires qu'il destine aux banques.**

Dans le but de gagner du temps, le Bureau devrait considérer la possibilité de faire rédiger dans un même temps les textes anglais et français, ce qui ne devrait poser aucun problème compte tenu des bonnes ressources linguistiques qu'il possède.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

Sauf à la Division de la conformité où l'on travaille dans les deux langues, l'anglais est la principale langue de travail de l'organisme. Bien qu'il ne semble pas y avoir d'obstacle à l'usage du français à la Division de l'inspection, l'anglais y est la langue quasi exclusive de travail, même pour les agents francophones qui rédigent des rapports internes à l'issue de l'inspection de banques francophones. Le Bureau devrait encourager les francophones à produire ces rapports en français s'ils le désirent.

A la Division de la recherche, un agent qui occupe un poste n'exigeant que la connaissance de l'anglais supervise un groupe de cinq employés qui compte deux francophones, dont un dans un poste bilingue. Compte tenu de la situation, le poste de supervision devrait être rendu bilingue. Il est vrai que cet agent assume des fonctions-clés dans la collecte et le traitement des données reçues des banques, ce qui ajoute à la complexité de la situation, et que la quantité de données à traiter a connu une augmentation appréciable du fait de l'accord de chartes à quelques banques étrangères.

Pour le moment, cet agent pourrait se faire aider dans ses fonctions de supervision par l'un des nombreux employés bilingues des autres divisions qui, éventuellement, seraient remplacés dans ce rôle par le nouvel agent bilingue de la Division de la recherche lorsque celui-ci entrera en fonction. Dès que la situation le permettra, il faudrait à tout le moins offrir au superviseur la possibilité de suivre des cours de langue.

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Au moment de la vérification, le Bureau comptait 26 employés dont 17 anglophones et neuf francophones. Cinq de ces francophones occupaient des postes d'agents et quatre des postes d'employés de soutien. Ainsi, dans l'ensemble, la participation et la distribution des deux groupes linguistiques est très acceptable.

VI. CONCLUSION

La situation linguistique du Bureau de l'inspecteur général des banques est satisfaisante, ce qui s'explique sans contredit par l'engagement soutenu de la haute direction face au programme des langues officielles.

Le Bureau n'éprouve aucune difficulté majeure à servir sa clientèle dans l'une ou l'autre langue et la participation des deux groupes linguistiques paraît équitable au sein de son effectif. Pour ce qui est de la langue de travail, des mesures simples permettraient probablement de remédier à la plupart des problèmes qui ont été relevés.

VII. COMMENTAIRES DE L'ORGANISME

Nous avons fait parvenir une ébauche du présent rapport au Bureau de l'Inspecteur général des banques afin de recueillir les commentaires de l'organisme. Nous reproduisons ici l'essentiel de sa réponse.

Il y a maintenant un agent bilingue à la Division de la recherche et on espère que le Directeur de la Division pourra suivre un cours de langue au cours de l'année qui vient. Le troisième poste de secrétaire de division sera identifié bilingue ainsi que celui de la réceptionniste.

Le Bureau a toujours eu comme politique de distribuer simultanément les versions anglaise et française des circulaires destinées aux banques. Il y a eu cependant des manquements à cet égard de temps à autre. Le Bureau prendra donc les mesures nécessaires afin d'éviter de tels accrocs à l'avenir.